Klachtenreglement Wkkgz - GGzE

INLEIDING

In dit klachtenreglement zijn de **algemene regels van GGzE** voor de omgang met onvrede, ervaren tekorten of klachten beschreven. De werkwijze met betrekking tot klachten van cliënten conform de WvGGZ en van degenen aan wie jeugdhulp en/of diensten worden verleend op grond van de Jeugdwet zijn in **aparte klachtenreglementen** beschreven.

Het klachtenreglement voldoet aan de **vereisten van de Wkkgz** (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg). Daarnaast is (voor bepaalde klachten) ook het klachtrecht op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van toepassing. Dit reglement is daarop afgestemd.

Heeft u **vragen over de aanpak van een klacht**, wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact op met de onafhankelijk Complimenten- en klachtenfunctionaris (C&K-functionaris). Contactgegevens staan op de website van GGzE.
Cliënten, met uitzondering van ambulante cliënten die geen Wvggz maatregel hebben, kunnen tevens een beroep doen op de diensten van de Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP).
Voor familieleden en naastbetrokkenen bestaat de mogelijkheid contact op te nemen met de Familievertrouwenspersoon (FVP). Ook deze contactgegevens staan op de website van GGzE.

Heeft u **vragen over dit klachtenreglement** dan kunt deze bespreken met de C&K-functionaris.

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING

A. ALGEMEEN
1. Begripsbepalingen
2. Doelstellingen klachtenreglement

B. TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN HET KLACHTENREGLEMENT
3. Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)
4. Bespreken van klachten, uitingen van onvrede
5. Behandeling van de klacht
6. Besluit tot indienen of intrekken klacht
7. Afhandeling klachten in ketenzorg
8. Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij GGzE
9. Inzet onafhankelijk deskundige
10. Geheimhouding en privacy
11. Registratie klachten; bewaring klachtdossiers
12. Kosten klachtafhandeling bij/via GGzE

C. OMGANG MET KLACHTEN door MEDEWERKER/ LEIDINGGEVENDE /BESTUURDER
13. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over hem
14. Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker/GGzE
15. Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht
16. Rol en bijdrage bestuurder bij afhandeling klacht

D. POSITIE EN TAKEN C&K-FUNCTIONARIS
17. De C&K functionaris
18. Taken en verantwoordelijkheden C&K functionaris
19. Bevoegdheden C&K functionaris

E. BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING – LEREN VAN KLACHTEN
20. Rapportage en vervolg daarop

F. SLOTBEPALINGEN
21. Omgang met onvrede over afhandeling (algemene) klacht
22. Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenreglement

A. ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

a	GGzE	:	GGzE (Geestelijke Gezondheidszorg Eindhoven en De Kempen). GGzE wordt in het kader van dit klachtenreglement vertegenwoordigd door de raad van bestuur.
b	Medewerker	:	Een bij of voor GGzE of aangesloten instelling werkzame persoon. Dit betreft zowel personen met een betaald dienstverband, als vrijwilligers en tijdelijk of op consultbasis in het kader van de zorg ingeroepen personen.
c	Cliënt of ex-cliënt	:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten van GGzE of aangesloten instelling. NB In dit reglement zal verder gesproken worden over cliënt waar ook ex-cliënt bedoeld wordt.
d	Naaste	:	Een natuurlijke persoon in de omgeving van de cliënt die optreedt als diens (informele) vertegenwoordiger en/of mantelzorger.
e	Klachten in het kader van de Wkkgz	:	Uitingen van onvrede, kritiek of ongenoegen betreffende gedragingen van de zorgaanbieder, in het kader van de Wkkgz. Een gedraging betreft zowel het handelen als het nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft of kan hebben voor de individuele cliënt en/of diens naaste. Deze klachten worden in eerste aanleg behandeld conform het Wkkgz-klachtenreglement. Indien een klacht na het doorlopen van de Wkkgz-klachtenprocedure niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klacht op verzoek van de raad van bestuur in uitzonderlijke gevallen voorgelegd worden aan de Klachtencommissie van GGzE.
f	Klachten in het kader van de Jeugdwet of WvGGZ	:	Uitingen van onvrede, kritiek of ongenoegen betreffende de klachtgronden van de Jeugdwet of de WvGGZ. Deze klachten worden behandeld conform het Klachtenreglement voor de behandeling van klachten door de Klachtencommissie.

g	Klager	:	De indiener van een klacht, dat wil zeggen de cliënt, zijn vertegenwoordiger en/of zaakwaarnemer, alsmede personen uit de directe omgeving van de cliënt, indien en voor zover hen een zelfstandig klachtrecht toekomt.
h	Aangeklaagde	:	Degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft.
i	C&K-functionaris	:	Complimenten- en klachtenfunctionaris. Degene die door GGzE is aangewezen om vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie klagers te voorzien van informatie, advies en bijstand teneinde een klacht in te kunnen dienen en die klagers en aangeklaagden begeleidt bij het (zo mogelijk) oplossen van problemen en/of herstel van de relatie. De functionaris kan ook complimenten in ontvangst nemen en doorgeleiden naar de betreffende medewerker of afdeling.
j	Patiëntenvertrouwenspersoon	:	Cliënten van GGzE hebben recht op de ondersteuning van een Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) indien zij op grond van de Wvggz ambulante zorg ontvangen of opgenomen zijn in de kliniek. De PVP is niet in dienst van de zorginstelling, maar van een onafhankelijke Stichting PVP. De PVP behartigt de belangen van de cliënt en ondersteunt de cliënt bij vragen en klachten over de zorgverlening. De hulp van de PVP is kosteloos.
k	Familievertrouwenspersoon	:	De Familievertrouwenspersoon (FVP) ondersteunt familieleden en naastbetrokkenen van GGZ-cliënten. De FVP is in dienst van de Landelijke Stichting Familievertrouwenspersonen (LSFVP) en heeft een onafhankelijke positie. De FVP luistert, adviseert, ondersteunt en bemiddelt bij klachten. De diensten van de FVP zijn kosteloos.
l	Klachtencommissie	:	De door GGzE ingeschakelde onafhankelijke en onpartijdige Klachtencommissie Cliënten die conform de Jeugdwet en de WvGGZ klachten onderzoekt en beoordeelt. Tevens is de klachtencommissie bevoegd klachten op grond van de Wkkgz in tweede aanleg te behandelen (op verzoek van de bestuurder).
m	Bemiddeling	:	Het (trachten) op (te) lossen van klachten.

n	Afsluitbericht	:	Een (schriftelijke) mededeling van de C&K-functionaris waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welke conclusies de C&K-functionaris is gekomen.
o	Geschillencommissie	:	De externe geschilleninstantie waarbij GGzE zich - conform de vereisten van de Wkkgz - heeft aangesloten.
p	Hij/zij	:	In deze regeling wordt de “hij” vorm gebruikt. Waar “hij” staat, kan ook “zij” worden gelezen.

Artikel 2 Doelstellingen klachtenreglement

2. Het klachtenreglement van GGzE heeft tot doel:
   a. Recht doen aan de belangen van de individuele cliënt en/of diens naaste door een zorgvuldige afhandeling van de klacht.
   b. Zo mogelijk oplossen van via de klacht ingebrachte problemen van de klager.
   c. Bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde en/of GGzE.
   d. Bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg bij/door GGzE.

B. TOEGANG TOT EN ORGANISATIE VAN HET KLACHTENREGLEMENT

Artikel 3 Klachtrecht cliënten en naasten (ontvankelijkheid)

3.1. De cliënt of diens vertegenwoordiger heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van GGzE en de voor deze werkzame personen.

3.2. Een naaste van de cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over het handelen jegens hemzelf als naaste; hij doet dat bij voorkeur en zo mogelijk na overleg met de cliënt en via de familievertrouwenspersoon.

3.3. Een nabestaande van de cliënt heeft het recht om een klacht in te dienen over gedragingen van GGzE jegens de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat hij hier niet mee instemt.

3.4. Voor de indiening van een klacht bij GGzE geldt een verjaringstermijn van vijf jaar na het ontstaan van de klacht.

3.5. Klachten van cliënten die onder het klachtrecht van de WvGGZ vallen, worden conform het klachtenreglement WvGGZ door de Klachtencommissie Cliënten behandeld. Tevens behandelt de Klachtencommissie Cliënten klachten op grond van de Jeugdwet.

3.6. Overige klachten vallen onder dit klachtenreglement Wkkgz.

Artikel 4 Bespreken van klachten, uitingen van onvrede

4.1. Een klager bespreekt zijn klacht of onvrede bij voorkeur eerst met:
   a. de medewerker over wie hij niet tevreden is of degene die verantwoordelijk is voor hetgeen waarover klager zijn onvrede uit;
   b. diens leidinggevende.

4.2. Mocht dit niet tot een oplossing leiden dan is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de

C&K-functionaris.

4.3. Klager kan de C&K-functionaris bereiken via email, telefoon, het invullen van het (web)formulier of brief.

4.4. Klager ontvangt van de C&K-functionaris binnen vijf werkdagen een reactie.

4.5. Klager kan zich laten bijstaan door een Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) indien klager is opgenomen of ambulante zorg op grond van de Wvggz ontvangt of een Familievertrouwenspersoon (FVP).

4.6 Wanneer een klacht wordt ingediend bij de C&K functionaris betekent dit automatisch dat klager ook toestemming verleent dat met de medewerker of afdeling waartegen de klacht wordt ingediend contact wordt opgenomen.

Artikel 5 Behandeling van de klacht

5.1. De C&K-functionaris verkent eerst samen met klager en medewerker, of met de afdeling waartegen de klacht gericht is, of tot een oplossing van de klacht gekomen kan worden (bijvoorbeeld via bemiddeling).

5.2. De C&K-functionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op het herstel van de relatie tussen de klager en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.

5.3. De C&K-functionaris rondt de klacht af met een afsluitbericht voor klager en medewerker of afdeling.

5.4. De raad van bestuur wordt periodiek op anonieme wijze geïnformeerd over de stand van zaken m.b.t. klachten en complimenten

5.5. Indien de bemiddeling niet tot een bevredigend resultaat voor klager leidt, kan klager besluiten om alsnog een eindoordeel te vragen aan de raad van bestuur.

5.6. De raad van bestuur neemt de klacht dan in behandeling en komt binnen zes weken met haar eindoordeel.

Artikel 6 Besluit tot indienen of intrekken klacht

6.1. De klager bepaalt op welk moment, waar en in welke vorm (per mail, (web) formulier of per brief) hij zijn klacht in eerste instantie indient.

6.2. De klager behoudt te allen tijde het recht om de klacht in te dienen bij een andere geëigende (externe) klachteninstantie. Voorbeelden hiervan zijn Tuchtcollege, Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd, Geschillencommissie of Landelijk Meldpunt Zorg.

6.3. De C&K-functionaris verstrekt de klager desgewenst informatie over het indienen van een klacht elders.

6.4. De klager heeft het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure zijn klacht in te trekken of te besluiten tot stopzetting van de procedure. Hij stelt de betrokken klachteninstantie(s) hiervan dan schriftelijk in kennis.

6.5. Ingeval sprake is van een wettelijke verplichting of een zwaarwegend belang kan GGzE of een andere bij de klacht betrokkene ook na stopzetting van de procedure door de klager besluiten tot passende verdere actie. Dit gebeurt met kennisgeving aan klager en medewerker of afdeling, tenzij een zwaarder wegend belang zich daartegen verzet.

Artikel 7 Afhandeling klachten in ketenzorg

7.1.

7.2. Wanneer de klager bij GGzE een klacht aan de orde stelt die een gedraging van een andere instantie (zorgaanbieder, zorgindicatiesteller of zorgfinancier) betreft, dan informeert de C&K-functionaris klager dat deze klacht ter verdere afhandeling kan worden overgedragen aan de betreffende instantie,.

7.3. Betreft het een klacht waarbij ook een gedraging van GGzE aan de orde is, dan draagt de C&K-functionaris er zorg voor dat de afhandeling van deze klacht in samenhang met andere instanties plaatsvindt, tenzij de klager daar geen toestemming voor geeft.

Artikel 8 Voortgangsinformatie, termijnen en afsluiting klachtafhandeling bij GGzE

8.1. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling van de klacht die hij bij de C&K-functionaris heeft ingediend.

8.2. Bij afsluiting van de klachtafhandeling door de C&K-functionaris, ontvangen klager en medewerker of afdeling een afsluitbericht. Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomst van de klachtafhandeling en eventueel over tussen klager en medewerker of afdeling overeengekomen afspraken.

8.3. Indien de klacht voor zowel klager als medewerker of afdeling is bemiddeld en de klacht daarmee is opgelost, is de klacht met het afsluitbericht afgewikkeld.

8.4. Indien de C&K-functionaris tot de conclusie komt dat de klacht geheel of gedeeltelijk onbemiddelbaar is gebleken dan zal de C&K-functionaris dit in het afsluitbericht aangeven en ontvangt klager altijd de een eindoordeel door de raad van bestuur van GGzE.

8.5 De afhandeling van een klacht vindt zo spoedig mogelijk plaats, maar uiterlijk binnen een termijn van 6 weken na het moment van schriftelijke indiening van de klacht bij C&K-functionaris. Deze termijn is zo nodig te verlengen met 4 weken mits klager en medewerker of afdeling daarover schriftelijk bericht hebben ontvangen met opgave van redenen voor deze verlengde termijn.

Artikel 9 Inzet onafhankelijk deskundige

9.1. Het klachtenreglement van GGzE voorziet in de mogelijkheid om in het kader van de afhandeling van een klacht – in principe eenmalig - de mening van een onafhankelijk deskundige in te roepen. Over vergoeding van de kosten worden per casus afspraken gemaakt.

9.2. De klager, de medewerker of afdeling en/of de C&K-functionaris kan hiertoe verzoeken. De raad van bestuur beslist over inwilliging van dit verzoek.

1 Dit geldt met name bij een (vermoeden van een) misdrijf, bij zaken waarin zorgaanbieder GGzE een wettelijk geregelde meldingsplicht heeft (calamiteiten, vermoeden van – seksueel – geweld in de zorgrelatie) of waarin sprake is van een structureel belang (bijvoorbeeld voorkoming van schade voor ‘derden’).

9.3. In geval van inschakeling van een onafhankelijk deskundige worden beide partijen betrokken bij de keuze van de (extern) deskundige. De raad van bestuur beslist en verleent opdracht aan de deskundige.
9.4. Klager en medewerker of afdeling ontvangen beiden een afschrift van de bevindingen van de deskundige.

Artikel 10 Geheimhouding en privacy

10.1. Allen die bij de afhandeling van een klacht betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht van wat hen uit hoofde van die afhandeling bekend is geworden en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden.
10.2. De geheimhoudingsplicht van de C&K-functionaris en de eventuele vertrouwenspersoon duurt ook voort na beëindiging van hun functie in het kader van het klachtenreglement.

Artikel 11 Registratie klachten; bewaring klachtdossiers

11.1. De C&K-functionaris draagt zorg voor dossiervoering en registratie van de klachten die zijn ingediend.
11.2. De dossiervoering, -bewaring en de registratie geschiedt zodanig dat de privacy van klager, betrokken medewerkers of afdeling en eventuele andere betrokkenen gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.
11.3. De klachtenregistratie en de klachtdossiers worden gedurende twee jaar na afsluiting van de afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze informatie langer te bewaren. Na twee jaar worden deze in principe vernietigd.
11.4. In het cliëntendossier worden geen aantekeningen bijgehouden over door de cliënt (of zijn naaste) ingediende klachten en de afhandeling van deze. Uit de klachtafhandeling volgende afspraken over de zorg worden wel in het cliëntendossier vastgelegd.

Artikel 12 Kosten klachtafhandeling bij/via GGzE

12.1. Aan klager en medewerker of afdeling brengt GGzE voor de afhandeling van klachten via de C&K-functionaris, eventuele vertrouwenspersoon en/of onafhankelijk deskundige geen kosten in rekening
12.2. De kosten voor externe, op initiatief van de klager of medewerker of afdeling zelf ingeroepen, ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of medewerker of afdeling zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van de betrokken partij(en) zelf.

C. OMGANG MET KLACHTEN DOOR MEDEWERKERS / LEIDINGGEVENDEN / BESTUURDER

Artikel 13 Rol en bijdrage medewerker (aangeklaagde) bij klacht over hem

13.1. Een medewerker over wie een klacht is ingediend, heeft het recht om kennis te nemen van deze klacht en om zelf – mondeling of schriftelijk – een toelichting op zijn handelen te geven.
13.2. Hij kan een beroep doen op advies of bijstand bij de afhandeling van de klacht over hem.
13.3. Een medewerker van GGzE die rechtstreeks van de klager of via een ander kennis neemt van een klacht over hem, stelt de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Hij spant zich in om tot bespreking en zo mogelijk oplossing te komen; hij werkt loyaal mee aan de afhandeling van de klacht over hem.
13.4. Hij stelt zijn leidinggevende altijd op de hoogte van de klacht en van zijn acties ter verdere afhandeling daarvan.

Artikel 14 Rol en bijdrage medewerker bij klacht over andere medewerker/GGzE

14.1. De medewerker die via de cliënt kennisneemt van diens onvrede over een andere medewerker stimuleert de klager om dit rechtstreeks met de betreffende medewerker te bespreken of contact op te nemen met de C&K-functionaris.
Als de klager daarmee instemt, informeert hij de betreffende medewerker over het bestaan van onvrede en verzoekt hij deze om contact op te nemen met de klager.

Artikel 15 Rol en bijdrage leidinggevende bij afhandeling klacht

15.1. De leidinggevende stimuleert een snelle en open bespreking van onvrede bij een cliënt.

15.2. Hij voorziet de C&K-functionaris zo nodig van naam en contactgegevens van een bij een klacht betrokken medewerker.

15.3. Hij neemt niet ongevraagd en zonder overleg met de medewerker of afdeling diens eigen bijdrage aan de afhandeling van een klacht over.

15.4. De leidinggevende weegt bij elke klacht - waarvan hij kennisneemt – af, of de bijstand aan zowel klager als medewerker of afdeling voldoende is geregeld.

Artikel 16 Rol en bijdrage raad van bestuur bij afhandeling klacht

16.1 De raad van bestuur velt, indien daar door klager om verzocht wordt, een eindoordeel over formeel ingediende klachten. De raad van bestuur houdt zich hierbij aan de termijn van zes weken.

16.2 De wijze waarop de raad van bestuur tot een eindoordeel komt is afhankelijk van de inhoud van de klacht en ter beoordeling van de raad van bestuur.

16.3 Indien de raad van bestuur een onafhankelijk oordeel over de klacht bij het eindoordeel zou willen betrekken, kan zij de Klachtencommissie van GGzE verzoeken de klacht te onderzoeken en daarover een beslissing te nemen. De Klachtencommissie beslist in principe binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de raad van bestuur. Bepalingen omtrent de behandeling van Wkkgz-klachten in tweede aanleg worden vastgelegd in de Klachtenregeling voor de behandeling van klachten door de Klachtencommissie.

16.3 De raad van bestuur stuurt het eindoordeel aan klager, medewerker of afdeling en C&K-functionaris.

D. POSITIE EN TAKEN C&K-FUNCTIONARIS

Artikel 17 De C&K-functionaris

17.1. De C&K-functionaris stelt zich onafhankelijk op tegenover klager, medewerker of afdeling en is gehouden aan de beroepscode van de VKIG.

17.2. De C&K-functionaris ontvangt functionele leiding van de secretaris raad van bestuur zonder dat dit ten koste gaat van zijn rechtstreekse toegang tot de raad van bestuur en/of de Geneesheer-directeur.

17.3. De C&K-functionaris vervult zijn functie niet in combinatie met andere (uitvoerende, ondersteunende, adviserende, leidinggevende of bestuurlijke) functies bij GGzE.

Artikel 18 Taken en verantwoordelijkheden C&K-functionaris

18.1. De C&K-functionaris heeft als taken en verantwoordelijkheden het bieden van:

a. (Eerste) opvang.
b. Informatie en advies over de mogelijkheden voor afhandeling van de klacht
c. Bijstand.

d. Bemiddeling.
e. Procesbegeleiding en voortgangsbewaking.
f. Opstellen van het afsluitbericht aan klager en aangeklaagde waarin de conclusies van de C&K-functionaris staan verwoord.
f. Voorlichting en scholing over klachtrecht en klachtenmanagement.
g. Signalering en advisering in het kader van verbetering van de kwaliteit van zorg.
h. Signalering en advisering in het kader van organisatie en beleidsvoorbereiding van het klachtenmanagement bij GGzE.

18.2. In bijzondere gevallen schakelt de C&K-functionaris zo nodig de tweede C&K-functionaris in als onafhankelijk en onpartijdig procesbegeleider bij de afhandeling van de klacht.

Artikel 19 Bevoegdheden C&K-functionaris

19.1. De C&K-functionaris heeft als bevoegdheden:
a. Toegang tot ruimtes waar cliënten zich bevinden, met respect voor de privacy van (andere) cliënten en medewerkers en zonder daarbij de voortgang van de zorg te verstoren.
b. Het inwinnen van informatie en het raadplegen van voor de klacht relevante stukken, dit alles na toestemming van de cliënt en met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.
c. Het oproepen tot verstrekking van toelichtingen en/of tot gesprek van personen die direct of indirect bij de ingediende klacht zijn betrokken.
d. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van aangeklaagden en/of leidinggevenden over de afhandeling van een specifieke klacht of over hun omgang met klachten in algemene zin.
e. De C&K-functionaris kan een klacht als niet bemiddelbaar kwalificeren op elk moment in het proces van de klachtbehandeling

E. BIJDRAGE AAN KWALITEITSVERBETERING - LEREN VAN KLACHTEN

Artikel 20 Rapportages en vervolg daarop

20.1. De C&K-functionaris stelt eenmaal per jaar vóór 1 april van het opvolgende kalenderjaar op basis van geregistreerde complimenten, tips en klachten een geanonimiseerd jaarverslag beschikbaar aan de raad van bestuur. De raad van bestuur draagt zorg voor verdere bespreking van dit jaarverslag in de Raad van Kwaliteit & Veiligheid, met de Cliëntenraad en de directie, in combinatie met verstrekking van informatie over genomen en te nemen maatregelen. De CCR ontvangt het jaarverslag binnen zes weken na publicatie hiervan.

F. SLOTBEPALINGEN

Artikel 21 Omgang met onvrede over afhandeling klacht

21.1. Indien de klager, de medewerker of afdeling of een andere bij de afhandeling van de klacht betrokkene ontevreden is over de handelwijze van de C&K-functionaris dan maakt hij dit eerst rechtstreeks aan deze persoon bekend.
Indien de reactie hierop onbevredigend is of geen reactie binnen een termijn van zes weken volgt, dan kan hij dit als klacht voorleggen aan de raad van bestuur van GGzE.
De raad van bestuur reageert binnen de termijn van zes weken schriftelijk op de voorgelegde zaak.

21.2. Klager of medewerker of afdeling kunnen een klacht over de rol van de raad van bestuur bij de afhandeling van een klacht of over bij de afhandeling van onvrede hierover voorleggen aan de voorzitter van de Raad van Toezicht van GGzE.
De Raad van Toezicht reageert binnen de termijn van zes weken schriftelijk op de voorgelegde zaak.

Artikel 22 Vaststelling, evaluatie, wijziging, beslissing klachtenreglement

22.1. Evaluatie van het klachtenreglement zal plaatsvinden één jaar na inwerkingtreding van de klachtenregeling en vervolgens om de drie jaar.

22.2. Alvorens tot vaststelling, wijziging of intrekking van het klachtenreglement te besluiten, vraagt de raad van bestuur van GGzE om instemming van de Cliëntenraad. Daarbij worden de wettelijke bepalingen omtrent het advies-/instemmingsrecht van Cliëntenraad in acht genomen.

22.3. In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist de raad van bestuur van GGzE.

22.4 Dit reglement is in werking getreden met ingang van 1 januari 2017. Deze regeling is laatst gewijzigd en vastgesteld door de raad van bestuur op 27 juni 2023